

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มทส. (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มทส. และ (3) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างนักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป และบุคลากรสายวิชาการ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการภายใน จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,342 คน ได้แก่ นักศึกษา จำนวน 884 คน บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และลูกจ้างประจำ 305 คน บุคลากรสายวิชาการ 137 คน และผู้รับบริการภายนอก จำนวน 89 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินความพึงพอใจ การบริการของส่วนการเงินและบัญชี การวิเคราะห์ข้อมูล (1) สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติอ้างอิง ได้แก่ Mann-Whitney U test และ Kruskal-Wallis H test และ (3) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ภาพรวมของผู้รับบริการภายใน มทส. มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ($\bar{x} = 3.75$ 3.56 และ 3.56 ตามลำดับ)

ทั้งนี้ นักศึกษาและบุคลากรสายวิชาการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด สำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้าน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมาก ส่วนด้านกระบวนการและระบบการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ผู้รับบริการภายนอกมีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ($\bar{x} = 4.02$ 3.81 และ 3.79 ตามลำดับ)

3. ผู้รับบริการภายในและผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการภายใน มทส.

4. นักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ มีความพึงพอใจต่องานบริการของส่วนการเงินและบัญชีโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้รับบริการภายใน มทส. ทุกประเภทมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยบุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ นักศึกษา และบุคลากรสายปฏิบัติการฯ ตามลำดับ

Abstract

This research's objectives are (1) to study the satisfaction of the service receivers both inside and outside SUT; (2) compare the satisfaction of the service receivers both inside and outside SUT; and (3) to compare the satisfaction between students, non-academic staff and academic staff.

The sample population consisted of those service receivers within SUT totaling 1,342: 884 students; 305 non-academic staff and regular employees; 137 academic personnel and 89 service receivers outside SUT. The research tool used was a Survey Form of the Satisfaction of the Services of the Division of Finance and Accounting. The data was analyzed by (1) descriptive statistics: frequency, percentage, average and standard deviation; (2) referential statistics: Mann-Whitney U test and Kruskal-Wallis H test; and (3) content analysis.

The findings of the research can be summarized as follows:

1. The overall picture of those within SUT receiving services have overall satisfaction in all aspects and overall in each aspect in the level of "high," with satisfaction concerning the servicing staff the most and running up being the process of servicing and the system for servicing ($\bar{x} = 3.75, 3.56$ and 3.56 respectively).

Moreover students and academic staff have overall satisfaction in all aspects and overall in each aspect in the level of "high," with satisfaction concerning the servicing staff the most. The nonacademic staff have overall satisfaction in all aspects and overall in the aspect of servicing staff in the "high" level, while "moderately satisfied" in the aspects of servicing process and system.

2. Those outside SUT receiving services have overall satisfaction in all aspects and overall in each aspect in the level of "high," with satisfaction concerning the servicing staff the most and running up being the process of servicing and the system for servicing ($\bar{x} = 4.02, 3.81$ and 3.79 respectively).

3. Those receiving services from inside and those receiving services from outside SUT have overall satisfaction in all aspects and the overall picture of each aspects differ with .05 statistical significance, with those outside SUT receiving services having greater satisfaction than those inside SUT.

4. Students, nonacademic staff and academic staff have overall satisfaction in all aspects and the overall picture of each aspect differs with .05 statistical significance. All categories of service receivers within SUT have different satisfaction levels: academic staff had the highest satisfaction level, followed by students and nonacademic staff respectively.